Unione europea
Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO, DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica

FSE per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali per la formazione e l'occupazione

PON Governance e Azioni di Sistema (FSE) 2007-2013 Obiettivo Convergenza
Asse E "Capacita' istituzionale"
Obiettivo specifico 5.3 – Migliorare gli standard dei servizi pubblici

Seminario Conclusivo
9 luglio 2010

Laboratorio CAF Puglia

Amministrazione: CONSORZIO PER LA REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DI WELFARE AMBITO-ZONA DI POGGIARDO

Formez

Il problema emerso attraverso il processo di autovalutazione

- Criticità relativa all'organizzazione e gestione informatizzata dei processi;
- Criticità relativa alla valutazione e monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti;
- Criticità relativa alla definizione di un Piano di Formazione Permanente.

Le soluzioni individuate

1. **Implementazione di una piattaforma informatica** che faciliti i processi di comunicazione e messa in rete delle postazioni e accresca tempestività ed efficienza del sistema;

2. **Implementazione di un sistema di indicatori atti a rilevare la soddisfazione del cliente e di tutti i portatori di interesse, in maniera periodica, attraverso:**

   - schede da compilare con scadenza trimestrale per i servizi domiciliari;
   - questionario specifico per bandi e progetti a scadenza;
   - griglie di rilevazione del gradimento per la formazione, gli incontri pubblici,
   - spazio per i reclami, con schede anonime presso la sede del Consorzio;
   - semaforo di soddisfazione da applicare sul sito ufficiale del Consorzio, con domande mirate su servizi, operatori, accessibilità

3. **Definizione di un Piano di Formazione capace di efficacia ed efficienza e in grado di rispondere con competenza e prontezza alle sfide di bisogno degli utenti e della società tutta.**

VANTAGGI PER I BENEFICIARI

1 La struttura progettata permetterà di controllare pratiche e servizi offerti dal momento in cui nascono fino alla loro effettiva attuazione.
Garantirà, inoltre, all'utenza un canale di comunicazione diretto ed aggiornato con l'Ente, offrendo la possibilità di fornire suggerimenti, monitorare e i servizi erogati, tenere sotto controllo tutto l'agire dell'ente e, in ultima analisi, d divenire attore co-protagonista nella sfera decisionale.

2 Senso di corresponsabilità del cittadino nel raggiungimento di un livello alto di qualità della vita, quale missione prioritaria e fondamentale dell'Ente.

3 Il personale sarà maggiormente motivato e stimolato nell' attività quotidiana, perchè sempre più coinvolto e valorizzato a livello professionale.
Il tutto inciderà positivamente anche sulla performance dell'organizzazione, che avrà a disposizione un personale altamente qualificato ed aggiornato nella soddisfazione delle esigenze e delle mutevoli problematiche del campo sociale.